



ZET JE (EIND)GEBRUIKERS OP NUMMER 1

Over de implementatie en adoptie van zorgtechnologie

Met de implementatie van zorgtechnologie verandert er veel. De verandering is vaak groot en het proces is een uitdaging. GUPTA Strategists (2022), stelt in haar [onderzoeksrapport Uitweg uit de schaarste](#), uitgevoerd in opdracht voor FME, dat Nederland kampt met een implementatieprobleem. “We zien dat het aantal zorgorganisaties dat technologie gebruikt gestaag groeit, maar dat er nog een grote groep achterblijvers is. Er zijn allerlei oplossingen beschikbaar die de druk op zorgpersoneel verlichten, maar het lukt beperkt om die succesvol in de praktijk te brengen. Bijvoorbeeld omdat het zorgproces niet goed wordt aangepast en personeel niet anders ingezet. Vaak is sprake van een incrementeel veranderproces.” De oorzaak ligt voornamelijk in het beperkte urgentiegebrek, het niet durven nemen van risico's, gebrek aan kennis over en daarmee vertrouwen in zorgtechnologie op alle niveaus, investeringsruimte en schaalgrootte.”

Hierbij is de adoptie, ofwel het 'omarmen en eigen maken', het belangrijkste onderdeel binnen het implementatieproces. Hier ligt voor de zorgverleners (eindgebruiker) de grootste uitdaging. Er verandert namelijk een hoop in de manier van werken. In de praktijk merken we vaak enige weerstand bij de introductie van zorgtechnologie. Deze weerstand komt voort uit de angst dat zorgtechnologie de warme kant van de zorg zou vervangen of verminderen. Het tegenovergestelde is waar. (Onze) zorgoplossingen worden ingezet met als doel de zorgverlener te ondersteunen en zo de werkdruk te

verlagen. Hierdoor ontstaat er meer tijd en ruimte voor de warme kant: het verlenen van de best mogelijke zorg op alle vlakken.

Technologie is 'slechts' 10% van het innovatieproces

De uitdaging van nieuwe zorgtechnologie zit dus niet in de technologie. Technologie is namelijk 'slechts' 10% van het innovatieproces. De andere 90% zit hem in de juiste adoptie en acceptatie bij implementatie. Wanneer je hier niet genoeg aandacht aan besteedt, zullen de voordelen niet worden ervaren. Het resultaat? Het ervaren van meer werkdruk, ontevredenheid en onveilige situaties op de werkvloer. Daarom besteden wij bij CLB veel tijd en aandacht aan een goede implementatie en is deze pas succesvol wanneer alle (eind)gebruikers de nieuwe zorgoplossing omarmen.

Op de volgende pagina bespreken we de belangrijkste handvatten die bijdragen aan een succesvolle adoptie. Uiteraard alleen als deze worden uitgevoerd in goede samenwerking met en inspanningen tussen alle belanghebbende partijen waaronder de zorgorganisatie, de zorgverlener en CLB.

Wil je weten hoe je als zorgorganisatie de andere bovengenoemde oorzaken het hoofd kan bieden? [Klik dan hier om meer te lezen in het GUPTA-rapport.](#)

1. Kijk verder dan de technologie

Technologie is zoals eerder gesteld 'slechts' 10% van het innovatieproces. Het gaat verder dan het puur implementeren, integreren en beheren van de zorgtechnologie. Natuurlijk begint alles bij een goed functionerend systeem. Maar de toegevoegde waarde zit hem in de juiste ondersteuning van het zorgproces. Wordt deze toegevoegde waarde niet ervaren? Dan kan het zorgen voor veel ontevredenheid op de werkvloer.

2. Neem zorgverleners mee vanaf het begin van het proces

Om bewustwording, begrip en draagvlak te creëren, is het belangrijk om alle (eind)gebruikers bij het begin te betrekken. Blijf deze groep actief betrekken om de juiste behoeftes haarscherp in kaart te kunnen brengen. De tijdsinvestering aan de voorkant, zal na afloop juist meer tijd, kosten en middelen gaan besparen. Daarnaast zorgt de betrokkenheid voor de juiste intrinsieke motivatie om aan de slag te gaan met de nieuwe zorgtechnologie.

3. Vraag achter de zorgvraag achterhalen

De échte bijdrage van zorgtechnologie wordt pas bereikt als "de vraag achter de zorgvraag" beantwoord is. Met andere woorden: wat wil de zorgverlener van een bepaalde cliënt, patiënt of bewoner weten? Wat is het gedrag? Wat is de specifieke situatie en ruimte waarin diegene zich begeeft? Met de antwoorden op deze vragen, kan zorgoplossing optimaal worden samengesteld met het beste resultaat.

4. Trainen, trainen en trainen

Om de adoptiegraad van de zorgoplossing te verhogen, is het belangrijk om veel aandacht te besteden aan het trainingsproces. Leren moet effectief, leuk en makkelijk zijn. Omdat we binnen de zorg en haar processen te maken hebben met diverse specialismes en niveaus, bieden wij verschillende soorten trainingen aan. In de praktijk zien we dat hier niet altijd de juiste tijd en aandacht aan gegeven wordt. Trainingen worden vaak even tussen een dienst door gedaan. Dit begrijpen wij heel goed, want de zorg gaat altijd voor, maar het is heel belangrijk dat er naast tijd, ook ruimte is in het hoofd van de zorgverlener om iets nieuws te kunnen leren. Bij belangrijke zorgoplossingen als die van CLB, is het namelijk alles behalve een overbodige luxe dat (nieuwe) collega's hun kennis kunnen testen, uitbreiden of opfrissen

5. E-learning op gebruikersniveau

Een oplossing waarmee kennis voortdurend geborgd kan worden, is de CLB Academy. In deze online leeromgeving staan modules op gebruikersniveau waardoor je, onafhankelijk van locatie en tijd, op eigen tempo en

niveau kunt leren. Dit is voornamelijk een belangrijke aanvulling bij (hoog) verloop en tijdelijk personeel, die vaak beperkte de tijd hebben om nieuwe werkprocessen zich eigen te maken.

6. Begeleiding en coaching op de werkvloer

Naast diverse trainingsmethodes hebben wij ook eigen Zorgcoaches in huis. De Zorgcoach is een functionele consultant met veel zorgervaring die je begeleidt bij het optimaal samenstellen én (blijven) gebruiken van jouw zorgoplossing. Dit doen onze Zorgcoaches door in gesprek te gaan en blijven met de (eind)gebruikers op de werkvloer en het uitvoeren van data-analyses, om deze vervolgens te vertalen naar de best passende oplossing. Bij ingebruikname, later regulier gebruik en updates/upgrades staan onze Zorgcoaches wederom klaar voor ondersteuning en begeleiding op de werkvloer.

7. Creër een proeftuin

Door een demo-omgeving van nieuwe zorgtechnologie te faciliteren, kunnen zorgverleners in een veilige omgeving, spelenderwijs en zonder risico leren. Dit resulteert in meer zelfvertrouwen om in het echt met zorgtechnologie aan de slag te kunnen gaan.

8. Monitoren, evalueren en bijsturen

De adoptie van zorgtechnologie stopt niet bij ingebruikname. Het is een veranderproces waarbij het structureel monitoren en evalueren van essentieel belang is. Dit om te zorgen dat de zorgoplossing blijft aansluiten bij het zorgproces en de neuzen in alle lagen van de organisatie dezelfde kant op staan. Daarnaast wil je voorkomen dat de motivatie en tevredenheid op de werkvloer wegzakt.

CONCLUSIE

Kortom, veranderen doe je er niet even bij. Zeker niet waar de werkdruk hoog is, zoals in de zorg. Het inzetten van innovatie is een continu leerproces waar je pas de vruchten van kan plukken als je de genoemde stappen volledig en gezamenlijk doorloopt. Dus betrek iedereen bij de start, besteed veel tijd en aandacht aan trainen, maak het interactief en leuk en zorg dat de toegevoegde waarde van zorgtechnologie door alle lagen in de zorgorganisatie wordt ervaren- ook in de toekomst.

Wil je meer weten over hoe wij jouw zorgorganisatie kunnen helpen bij een succesvolle adoptie [Klik dan hier om in contact te komen!](#)